

**PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERMINAL
KEBERANGKATAN DOMESTIK TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
MINANGKABAU PADANG**

PROYEK AKHIR



Oleh:

ALFAYAD ADIA RAHMAN

NIT. 30621001

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

2024

PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERMINAL
KEBERANGKATAN DOMESTIK TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
MINANGKABAU PADANG

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya (A.Md.)
Pada Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



Oleh:

ALFAYAD ADIA RAHMAN

NIT. 30621001

PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERMINAL KEBERANGKATAN DOMESTIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU PADANG

Oleh :

ALFAYAD ADIA RAHMAN

30621001

Disetujui untuk diujikan pada :
Surabaya, 05 Agustus 2024

Pembimbing I

: AHMAD MUSADEK, S.T., M.T
NIP. 19680217 199102 1 001

Pembimbing II

: FAHRUR ROZI, S.T., M.Sc
NIP. 19790620 200812 1 001



.....
.....

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERMINAL KEBERANGKATAN DOMESTIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU PADANG

Oleh:

Alfayad Adia Rahman
NIT. 30621001

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada ujian proyek akhir
Program Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
Pada Tanggal : 05 Agustus 2024

Panitia Penguji:

1. Ketua : RIDHO RINALDI, SE., MM
NIP. 19800522 200012 1 001
2. Sekretaris : AHMAD MUSADEK, ST, M.MT
NIP. 19680217 199102 1 001
3. Anggota : MEITA MAHARANI SUKMA, M.Pd
NIP. 19800502 200912 2 002

Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara


LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom., M.T
NIP. 19871109 200912 2 002

ABSTRAK

PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERMINAL KEBERANGKATAN DOMESTIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU PADANG

Oleh :

ALFAYAD ADIA RAHMAN

NIT : 30621001

Bandar Udara Internasional Minangkabau adalah bandar udara yang terletak di Padang Pariaman, Sumatera Barat (Kode ICAO : WIEE ; Kode IATA : PDG). Pada terminal domestik bandara ini, ditemukan beberapa fasilitas yang belum memenuhi standar kepuasan dari penumpang Fasilitas tersebut seperti *kidszone*, *nursery room*, *charging station*, dan ruang merokok. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh, hubungan dan besar dampak yang diberikan dari fasilitas yang ada di ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Menggunakan 2 Variabel yaitu Variabel X (fasilitas ruang tunggu) dan Variabel Y (kepuasan penumpang). Pengambilan data didapat dari hasil observasi, survey, dan studi kepustakaan. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner meliputi 26 pertanyaan yang terdiri dari 13 indikator dengan jumlah sampel 78 orang, Responden dari kuisisioner merupakan penumpang pengguna layanan fasilitas di ruang tunggu. Data di analisis melalui uji korelasi, uji T, uji analisis regresi sederhana dan uji koefisien determinasi menggunakan sistem SPSS.

Berdasarkan hasil yang di dapat, hubungan antara Variabel X dan Variabel Y adalah 0,815 (hubungan sangat kuat). Nilai signifikasi yang didapatkan 0,00 lebih kecil dari ($<$) 0,05 dan nilai t hitung 14,810 lebih besar ($>$) dari nilai t tabel 1,668. Nilai R square sebesar 0,730 atau 73%. Hal ini menyatakan perlunya peningkatan terhadap beberapa fasilitas di ruang tunggu serta perlunya pengawasan dan pemeliharaan secara berkala untuk menjaga standar kepuasan penumpang secara keseluruhan.

Kata Kunci : Fasilitas Ruang Tunggu, Kepuasan Penumpang, Terminal Domestik

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF DOMESTIC DEPARTURE TERMINAL WAITING ROOM FACILITIES ON PASSENGER SATISFACTION AT MINANGKABAU PADANG INTERNATIONAL AIRPORT

By :

ALFAYAD ADIA RAHMAN

NIT : 30621001

Minangkabau International Airport is an airport located in Padang Pariaman, West Sumatra (ICAO code: WIEE; IATA code: PDG). At the airport's domestic terminal, several facilities were found that did not meet passenger satisfaction standards. These facilities include the kids zone, nursery room, charging station and smoking room. The aim of this research is to find out the influence, relationship and magnitude of the impact provided by the facilities in the waiting room on passenger satisfaction.

This research uses quantitative descriptive methods. Using 2 variables, namely Variable X (waiting room facilities) and Variable Y (passenger satisfaction). Data collection was obtained from the results of observations, surveys and literature studies. The research instrument used a questionnaire including 26 questions consisting of 13 indicators with a sample size of 78 people. Respondents to the questionnaire were passengers using facility services in the waiting room. Data were analyzed through correlation tests, T tests, simple regression analysis tests and coefficient of determination tests using the SPSS system.

Based on the results obtained, the relationship between Variable X and Variable Y is 0.815 (very strong relationship). The significance value obtained is 0.00, which is smaller than ($<$) 0.05 and the calculated t value of 14.810 is greater ($>$) than the t table value of 1.668. The R square value is 0.730 or 73%. This indicates the need to improve several waiting room facilities as well as the need for regular monitoring and maintenance to maintain overall passenger satisfaction standards.

Keywords : *Waiting Room Facilities, Passenger Satisfaction, Domestic Terminal*

PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alfayad Adia Rahman
NIT : 30621001
Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara
Judul Proyek Akhir : Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Keberangkatan Domestik Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Politeknik Penerbangan Surabaya maupun di Perguruan Tinggi lain, serta dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
2. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, setuju untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right) kepada Politeknik Penerbangan Surabaya. Dengan hak ini, Politeknik Penerbangan Surabaya berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Proyek akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Surabaya, 5 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan

Alfayad Adia Rahman

NIT. 30621001

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Proyek Akhir yang berjudul “PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERMINAL KEBERANGKATAN DOMESTIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU PADANG” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Proyek Akhir ini tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Ahmad Baharawi, SE., M.T selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
2. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya
3. Bapak Ahmad Musadek S.T., M.M.T. selaku pembimbing materi yang senantiasa membantu penelitian dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini
4. Bapak Fahrur Rozi, ST., M.Sc. selaku pembimbing penelitian yang membantu penyusunan dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini;
5. Bapak dan Ibu dosen penguji, para dosen, instruktur dan pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya; yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Proyek Akhir ini;
6. Bapak Suria Atmaja dan Ibu Bayu Rahmita selaku orang tua peneliti yang selaku memberikan doa, motivasi, dan dukungan baik material maupun spiritual kepada peneliti;
7. Teman-teman Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara angkatan VII dan adik-adik tingkat I dan tingkat II atas doa dan dukungan yang telah diberikan, serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu ;
8. Seluruh Taruna/i Politeknik Penerbangan Surabaya dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu peneliti dalam penelitian Proyek Akhir ini.

Dalam penelitian Proyek Akhir ini peneliti sadar masih banyak kelemahan serta kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan demi kesempurnaan penelitian ini. Peneliti berharap semoga Proyek Akhir ini dapat berguna bagi diri sendiri dan orang lain serta menjadi masukan dan bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas belajar mengajar yang ada di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Surabaya, 5 Agustus 2024



Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 BAB 1 PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Teoritis.....	5
1.5.2 Praktis.....	5
1.5.2.1 Perusahaan.....	5
1.5.2.2 Peneliti.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	 7
2.1 Terminal Bandara.....	7
2.2 Ruang Tunggu.....	10
2.2.1 Ruang Tunggu Domestik.....	11
2.2.2 Ruang Tunggu Internasional.....	11
2.3 Fasilitas.....	12
2.3.1 Fasilitas Ruang Tunggu Domestik.....	14
2.3.2 Fasilitas Ruang Tunggu Internasional.....	15
2.4 Pelayanan.....	16
2.4.1 Kepuasan.....	17
2.4.2 Pengaruh.....	18
2.4.3 Penumpang.....	19
2.5 Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	20
2.6 Data Penelitian.....	22
2.7 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	26
 BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	 30
3.1 Desain Penelitian.....	31
3.2 Variabel Penelitian.....	33
3.3 Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian.....	34
3.3.1 Populasi.....	34
3.3.2 Sampel.....	34

3.3.3 Objek Penelitian	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	36
3.4.1 Studi Kepustakaan	36
3.4.2 Observasi	36
3.4.3 Survey	37
3.5 Teknik Analisis Data	39
3.5.1 Uji Validitas	39
3.5.2 Uji Reliabilitas	40
3.5.3 Uji Normalitas	41
3.5.4 Uji korelasi	41
3.5.5 Uji Analisis Regresi Sederhana	42
3.5.6 Uji T	42
3.5.7 Koefisien Determinasi	43
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	44
3.6.1 Lokasi Penelitian	44
3.6.2 Waktu Penelitian	44
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Studi Kepustakaan dan Observasi	45
4.1.2 Pengambilan Data	47
4.1.3 Pengolahan Data	49
4.1.3.1 Hasil Presentase Kuesioner Terhadap Variabel X	49
4.1.3.2 Hasil Presentase Kuesioner Terhadap Variabel Y	57
4.1.4 Analisis Data	65
4.1.4.1 Hasil Uji Validitas	65
4.1.4.2 Hasil Uji Reabilitas	67
4.1.4.3 Hasil Uji Normalitas	68
4.1.4.4 Hasil Uji Korelasi	69
4.1.4.5 Hasil Uji T	70
4.1.4.6 Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana	72
4.1.4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi	73
4.2 Pembahasan Penelitian	74
BAB 5 PENUTUP	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	32
Gambar 3.2 Variabel Penelitian	33
Gambar 3.3 Rumus Taro Yamane	35
Gambar 4.1 Kondisi <i>Kidzone</i>	45
Gambar 4.2 Kondisi <i>Charging Station</i>	46
Gambar 4.3 Kondisi <i>Nursery Room</i>	46
Gambar 4.4 Kondisi Ruang Merokok	47
Gambar 4.5 Hasil Kuisisioner Variabel X Pertanyaan 1	50
Gambar 4.6 Hasil Kuisisioner Variabel X Pertanyaan 2	50
Gambar 4.7 Hasil Kuisisioner Variabel X Pertanyaan 3	50
Gambar 4.8 Hasil Kuisisioner Variabel X Pertanyaan 4	51
Gambar 4.9 Hasil Kuisisioner Variabel X Pertanyaan 5	51
Gambar 4.10 Hasil Kuisisioner Variabel X Pertanyaan 6	51
Gambar 4.11 Hasil Kuisisioner Variabel X Pertanyaan 7	52
Gambar 4.12 Hasil Kuisisioner Variabel X Pertanyaan 8	52
Gambar 4.13 Hasil Kuisisioner Variabel X Pertanyaan 9	52
Gambar 4.14 Hasil Kuisisioner Variabel X Pertanyaan 10	53
Gambar 4.15 Hasil Kuisisioner Variabel X Pertanyaan 11	53
Gambar 4.16 Hasil Kuisisioner Variabel X Pertanyaan 12	53
Gambar 4.17 Hasil Kuisisioner Variabel X Pertanyaan 13	54
Gambar 4.18 Hasil Kuisisioner Variabel Y Pertanyaan 1	58
Gambar 4.19 Hasil Kuisisioner Variabel Y Pertanyaan 2	58
Gambar 4.20 Hasil Kuisisioner Variabel Y Pertanyaan 3	58
Gambar 4.21 Hasil Kuisisioner Variabel Y Pertanyaan 4	59
Gambar 4.22 Hasil Kuisisioner Variabel Y Pertanyaan 5	59
Gambar 4.23 Hasil Kuisisioner Variabel Y Pertanyaan 6	59
Gambar 4.24 Hasil Kuisisioner Variabel Y Pertanyaan 7	60
Gambar 4.25 Hasil Kuisisioner Variabel Y Pertanyaan 8	60
Gambar 4.26 Hasil Kuisisioner Variabel Y Pertanyaan 9	60
Gambar 4.27 Hasil Kuisisioner Variabel Y Pertanyaan 10	61
Gambar 4.28 Hasil Kuisisioner Variabel Y Pertanyaan 11	61
Gambar 4.29 Hasil Kuisisioner Variabel Y Pertanyaan 12	61
Gambar 4.30 Hasil Kuisisioner Variabel Y Pertanyaan 13	62
Gambar 4.31 Distribusi Nilai R Tabel	66
Gambar 4.32 Hasil Uji Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel X	68
Gambar 4.33 Hasil Uji Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel Y	68
Gambar 4.34 Hasil Uji Normalitas Metode <i>Kolmogorov Smirnov</i>	69
Gambar 4.35 Hasil Uji Korelasi <i>Rank Spearman</i>	70
Gambar 4.36 Nilai Distribusi T Tabel	71
Gambar 4.37 Hasil Uji Nilai T hitung	71
Gambar 4.38 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	72
Gambar 4.39 Hasil Uji Koefisien Determinasi	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Jumlah Fasilitas Pelayanan Bandara Minangkabau Tahun 2023 ..	24
Tabel 2.2 Item Fasilitas di Ruang Tunggu yang menjadi objek penelitian.....	26
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Skala <i>Libert</i>	38
Tabel 3.2 Presentase Nilai	39
Tabel 3.3 Indikator Koefisien Korelasi <i>Rank Spearman</i>	42
Tabel 3.4 Waktu Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Daftar Pertanyaan Kuesioner	48
Tabel 4.2 Hasil Skor dan Indeks Kuesioner Variabel X	54
Tabel 4.3 Hasil Skor dan Indeks Kuesioner Variabel Y	62
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Corrected Item-Total Correlation Variabel X.....	66
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Corrected Item-Total Correlation Variabel Y	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.	ANNEX 9.....	A-1
	PM 41 Tahun 2023.....	<u>A-2</u>
	PERMENPAN 14 Tahun 2017.....	A-3
Lampiran B.	Kuesioner.....	<u>B-1</u>
Lampiran C.	Tabulasi Kuesioner Variabel X.....	C-1
	Tabulasi Kuesioner Variabel Y.....	C-3
Lampiran D.	Dokumentasi.....	<u>D-1</u>



DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah Pius, P. D. (n.d.). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Arloka.
- Airways, Q. (2022). *Qatar Airways Premium Lounge*.
<https://www.qatarairways.com/id-id/lounges.html>
- Alexandria dan Curry, A. (2001). *Service improvements in public services using Servqual*. 11(Managin Service Quality), 389–401.
- Amsah, Z. (2012). penyebab keterlambatan pesawat Garuda Type B737-500 dan Type B737-800 di PT. Garuda Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Penerbangan*.
- Boni Arionasti Karo Sekali. (2014). Pengaruh Fasilitas Di Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. *STTKD*. <https://docplayer.info/70434869-.html>
- Bungin, B. (2015). *Penelitian Kualitatif*. Prenada Media Group.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivaiate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handhoko, K., Suparjo, & Yuliari, G. (2016). *Kepemimpinan, Analisis Karyawan, Transformasional dan Penerapan TQM Terhadap Kinerja Intervening, dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel*. 31. No. 2, 97–110.
- Hefyansyah, A., Siahaan, L. D., & Sihombing, S. (2022). *Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak Performance Services in Merak Integrated* (p. . 07(01), 77–86.).
- INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION. (n.d.). *190528094218_Annex_14_Volume_I_Amendment_13-B_Tahun_2020.pdf*.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service* (2nd ed.). PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2016). *Marketing Management* (15th, Edit ed.). Pearson Praticce Hall, Inc.
- Mahardhani, A. J. (2014). *Administrasi Publik, Kebijakan Publik, Pendidikan Kebijakan, dan Kewarganegaraan*. 2014.
- Mardoko. (2015). *Harapan dan Kepentingan Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Pelayanan di Bandar Udara H.AS Hanandjoeddin-Tanjung Pandan Belitung*.
- Margono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Rineka Cipta.

- McKelvey, Robert Horonjeff, F. X. (2010). *Planning and Design of Airports* (fifth). McGraw Hill Professional.
- Mestika Zed. (2008). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Obor Indonesia.
- Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Jakarta.
- Perhubungan, M., & Indonesia, R. (n.d.). *UU No.1 Tahun 2009.pdf*.
- Priyatno, D. (2016). *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*. Gava Media.
- Santosa, D. (2007). *Analisis kepuasan konsumen terhadap ruang tunggu terminal bandara Adisujipto Yogyakarta*. 24.
- Sri Rizki, Y. & Y. N. (2015). Analisis Ruang Tunggu / Boarding Lounge Terhadap Peningkatan Jumlah Penumpang Di Bandar Udara El Tari Kupang. *Ilmu Dan Budaya*, 40, 49.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Suharsimi Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Sujarweni, V. W. (2015a). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Sujarweni, V. W. (2015b). *Sistem Akuntansi* (Mona (ed.); catatam ke). Pustaka Baru Press.
- Suryani, A. I. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT.Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru*. 22.
- Sutama. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Academia.edu.
- Tius, S. K. (2022). Analisis Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 3402–3413. <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/3408>
- Wardhani Sartono, Dewanti, T. R. (2018). *Bandar Udara: Pengenalan dan Perancangan Geometrik Runway Taxiway dan Apron*.

LAMPIRAN

Lampiran A - 1 ANNEX 9

INTERNATIONAL STANDARDS AND RECOMMENDED PRACTICES

CHAPTER 1. DEFINITIONS AND GENERAL PRINCIPLES

A. Definitions

When the following terms are used in the Standards and Recommended Practices on Facilitation, they have the following meanings, for the purposes of this Annex:

Accompanying person. An adult who is travelling with a minor. This person will not necessarily be the parent or legal guardian of the minor.

Note.— It is to be noted that this definition might need to be applied in light of any obligation resulting from the application of national regulations on border checks.

Admission. The permission granted to a person to enter a State by the public authorities of that State in accordance with its national laws.

Advance Passenger Information (API) System. An electronic communications system whereby required data elements are collected and transmitted to border control agencies prior to flight departure or arrival and made available on the primary line at the airport of entry.

Aircraft equipment. Articles, including first-aid and survival equipment and commissary supplies, but not spare parts or stores, for use on board an aircraft during flight.

Aircraft operator. A person, organization or enterprise engaged in or offering to engage in an aircraft operation.

Aircraft operators' documents. Air waybills/consignment notes, passenger tickets and boarding passes, bank and agent settlement plan documents, excess baggage tickets, miscellaneous charges orders (M.C.O.), damage and irregularity reports, baggage and cargo labels, timetables, and weight and balance documents, for use by aircraft operators.

Airlines. As provided in Article 96 of the Convention, any air transport enterprise offering or operating a scheduled international air service.

Authorized agent. A person who represents an aircraft operator and who is authorized by or on behalf of such operator to act on formalities connected with the entry and clearance of the operator's aircraft, crew, passengers, cargo, mail, baggage or stores and includes, where national law permits, a third party authorized to handle cargo on the aircraft.

Authorized Economic Operator. AEO is a party involved in the international movement of goods in whatever function that has been approved by or on behalf of a national Customs administration as complying with WCO or equivalent supply chain security standards. AEOs may include manufacturers, importers, exporters, brokers, carriers, consolidators, intermediaries, ports, airports, terminal operators, integrated operators, warehouses, distributors and freight forwarders.

Note.— The definition is aligned with that found in the World Customs Organization's "SAFE Framework of Standards to Secure and Facilitate Global Trade."

Lampiran A - 2 PM 41 Tahun 2023



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 41 TAHUN 2023
TENTANG
PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN DI BANDAR UDARA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 218 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara;

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 33);
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 17 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 815);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN DI BANDAR UDARA.**

Lampiran A - 3 PERMENPAN 14 Tahun 2017



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 17 TAHUN 2017
TENTANG

PEDOMAN PENILAIAN KINERJA
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik, untuk itu perlu ditetapkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. bahwa Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ;

Lampiran B Kuesioner

KUESIONER PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERMINAL KEBERANGKATAN DOMESTIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU PADANG

B *I* U ↺ ↻

Pilih pendapat yang saudara anggap sesuai

Keterangan :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Nama Responden



Jawaban singkat

Ketersediaan jumlah kursi pada ruang tunggu cukup untuk menampung penumpang pada jam sibuk

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Tersedianya tempat duduk yang cukup untuk penumpang berkebutuhan khusus, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Terdapat petugas kebersihan dan alat penunjang kebersihan untuk memastikan ruang tunggu dalam keadaan bersih.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Terdapat pendingin ruangan (AC) di ruang tunggu yang diatur dengan suhu antara 18°C–24°C .

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Fasilitas toilet dilengkapi adanya toilet duduk atau jongkok, sanitasi air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan, dan ruang janitor.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Fasilitas ruang laktasi untuk ibu menyusui memadai dengan dilengkapi meja ganti popok (baby tafel), wastafel, dispenser air panas, tempat duduk dan tempat sampah.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Tersedianya jaringan internet atau wi-fi dengan kecepatan 4G yang dapat diakses gratis.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Tersedianya 2 hingga 4 *Charging station* (pada charging station terdapat 5 port/ colokan) di setiap gate keberangkatan.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Fasilitas musholla lengkap dengan adanya tempat wudhu, rak sepatu, penyekat, mihrab, sarung, mukena dan sajadah.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Letak ruang merokok terpisah dari area non-merokok, terdapat tempat duduk, sistem ventilasi udara dan menyediakan tempat pembuangan rokok.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Kidszone menyediakan berbagai permainan: Perosotan, ayunan jungkat-jungkit, Puzzle, kuda-kudaan dengan keamanan dan keselamatan yang terjaga.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Restoran menyajikan kualitas makanan dan minuman yang higienis, segar dan citarasa yang beragam

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

layanan informasi (FIDS) Memberikan informasi yang jelas, lengkap dan tepat waktu terhadap status penerbangan, seperti informasi tentang keberangkatan, kedatangan, dan gate

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Fasilitas tempat duduk memiliki kursi dengan lebar, tinggi dan kedalaman yang membuat penumpang nyaman

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☒	Sangat Setuju

Kursi dengan logo dan warna tertentu membantu penumpang berkebutuhan khusus mengenali tempat duduk yang dapat mereka gunakan dengan lebih mudah.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Kebersihan ruang tunggu selalu dalam keadaan bersih, tidak berbau, dan nyaman bagi penumpang.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Suhu di ruang tunggu yang diatur antara 18°C–24°C telah memberikan kenyamanan yang optimal, sehingga para penumpang merasa sejuk dan nyaman selama menunggu.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Kondisi toilet selalu berada dalam keadaan bersih, tidak berbau dan tidak tergenang oleh air.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Kondisi ruangan laktasi selalu terjaga kebersihannya, dipenuhi dengan aroma yang menyegarkan, dan memberikan kenyamanan.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Fasilitas wi-fi memiliki jaringan internet yang lancar dan cepat serta mudah untuk diakses bagi para penumpang.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Penumpang dapat dengan mudah menjangkau dan mengisi daya perangkat tanpa harus mencari tempat pengisian yang jauh dari pintu keberangkatan.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Lingkungan musholla dalam keadaan bersih, terawat, wangi sehingga nyaman dalam beribadah

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Ruang merokok memiliki sirkulasi udara dan ventilasi udara yang memadai untuk menghindari penumpukan asap rokok

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Tersedia Berbagai permainan yang menarik untuk anak dengan keamanan dan keselamatan yang terjaga sehingga anak-anak tetap terhibur dan terlindungi sambil menunggu penerbangan mereka.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Pelayanan restoran higienis, segar, ramah, interaktif dan jelas dalam memberikan informasi tentang menu yang ada.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Layanan informasi (FIDS) berada ditempat yang mudah untuk dilihat, dijangkau dan diakses bagi para penumpang

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Lampiran C - 1 Tabulasi Kuesioner Variabel X

No	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	X_8	X_9	X_10	X_11	X_12	X_13	Nilai
1	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	44
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	41
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	63
4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	61
5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	48
6	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	60
7	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	63
8	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	57
9	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	62
10	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	54
11	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	46
12	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	58
13	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	53
14	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	59
15	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	55
16	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	54
17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	64
18	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	41
19	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	56
20	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	62
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
22	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	53
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
25	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	60
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	41
27	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	61
28	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	55
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
30	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	58
31	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	62
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	51
34	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	46
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
37	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	60
38	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	61
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	50
40	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	54

41	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	59
42	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	58
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
44	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	62
45	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	55
46	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	57
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
48	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	46
49	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	56
50	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	64
51	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	55
52	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	59
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
54	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	55
55	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	63
56	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	58
57	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	46
58	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	58
59	4	3	4	3	5	3	3	5	3	4	3	5	3	48
60	4	3	3	4	5	4	3	5	3	3	4	5	4	50
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
62	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	60
63	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	50
64	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	51
65	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	63
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
67	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	5	4	47
68	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	62
69	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	57
70	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	62
71	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	50
72	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	44
73	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	59
74	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	61
75	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	57
76	4	5	3	3	3	5	3	4	5	3	3	3	5	49
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
78	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	5	4	53

Lampiran C - 2 Tabulasi Kuesioner Variabel Y

No	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	Y_9	Y_10	Y_11	Y_12	Y_13	Nilai
1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	49
2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	42
3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	62
4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	58
5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	57
6	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	58
7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	64
8	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	56
9	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	62
10	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	53
11	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	45
12	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	60
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
14	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	62
15	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	56
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
17	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	59
18	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	42
19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
20	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	62
21	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	63
22	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	58
23	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	59
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
25	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	58
26	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	42
27	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	62
28	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	59
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
30	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	59
31	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	58
32	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	59
33	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	48
34	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	49
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
37	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	56
38	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	62
39	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	49
40	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	56

41	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	57
42	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	59
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
44	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	58
45	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	55
46	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	53
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
48	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	45
49	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	4	5	51
50	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	61
51	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	59
52	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	58
53	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	63
54	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	55
55	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	62
56	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	59
57	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	45
58	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	60
59	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	4	3	56
60	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	56
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
62	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	62
63	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	49
64	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	49
65	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	58
66	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	54
67	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	47
68	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	58
69	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	3	4	56
70	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	61
71	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	49
72	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	42
73	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	61
74	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	58
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
76	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	43
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
78	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	52

Lampiran D. Dokumentasi



Ruang Laktasi



Air Conditioner (AC)



Layanan Informasi



Toilet



Musholla



Charger Station



Ruang Merokok



Kidszone



Restoran

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Alfayad Adia Rahman, lahir di Palangka Raya pada tanggal 22 Februari 2002. Anak pertama dari dua bersaudara pasangan Bapak Suria Atmaja dan Ibu Bayu Rahmita. Bertempat tinggal di Jl. Dahlia No.26 RT.24 Kelurahan Melayu, Kecamatan Teweh Tengah, Kabupaten Barito Utara, Provinsi Kalimantan Tengah. Memulai Pendidikan di TK Teratai pada tahun 2006 sampai 2008. Lalu melanjutkan Pendidikan di SDN 2 Melayu pada tahun 2008 dan lulus pada tahun 2014. Melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di MTsN Muara Teweh pada tahun 2014 dan lulus pada tahun 2017. Melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Muara Teweh pada tahun 2017 dan lulus pada tahun 2020. Selanjutnya pada tahun 2021 diterima sebagai taruna di Politeknik Penerbangan Surabaya pada Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan VII sampai dengan saat ini. Selama mengikuti Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya, peneliti telah mendapat kesempatan melaksanakan On The Job Training selama dua kali, peneliti melakukan On The Job Training pertama di Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang pada bulan Desember 2023 dengan bulan Maret 2024 dan melakukan On The Job Training kedua di Citilink pada bulan April sampai dengan Juli di Bandar Udara Internasional Kualanamu Medan.